

0- 793621

*На правах рукописи*

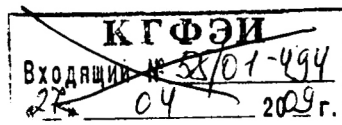
**Гольдштейн Анастасия Владимировна**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
В УСЛОВИЯХ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ**

Специальность 08.00.05 - Экономика и управление  
народным хозяйством (региональная экономика)

**Автореферат**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Чебоксары 2009



Работа выполнена в ФГОУ ВПО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»

**Научный руководитель:** доктор экономических наук, профессор  
**Кадышев Евгений Николаевич**

**Официальные оппоненты:** доктор экономических наук, профессор  
**Рыбаков Лев Николаевич**  
  
кандидат экономических наук  
**Александров Андрей Михайлович**

**Ведущая организация:** ГОУ ВПО «Ульяновский государственный технический университет»

Защита состоится «22» мая 2009 года в 15 часов на заседании диссертационного совета Д 212.301.01 при ФГОУ ВПО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова» по адресу: 428015, г. Чебоксары, ул. Университетская, 38, корп. 3, ауд. 301.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГОУ ВПО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»

Автореферат разослан «22» апреля 2009 года

Ученый секретарь  
диссертационного совета  
доктор экономических наук,  
профессор



НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000802312

Е.Н. Кадышев

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

### Актуальность проблемы.

Научно-техническая революция, стремительный рост народонаселения, изменение экологической ситуации на планете вызвали усложнение технологического процесса, усложнение и удорожание производственного оборудования, быструю замену выпускаемых типов изделий, переход на принципиально новые конструктивные и научные идеи. Все это вместе взятое сделало чрезвычайно актуальной в середине XX века глобальную для человечества проблему – проблему качества.

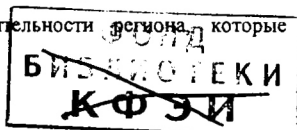
В мировой экономике происходят качественные изменения, связанные с глобализацией, неравномерностью развития, обострением конкурентной борьбы между странами, регионами и фирмами. В условиях, когда рынок получает признание в качестве общечивилизационной ценности, сила и мощь любого государства в большей степени определяются его конкурентоспособностью. Именно обеспечение конкурентоспособности лежит в основе разработки стратегии развития страны, региона, фирмы.

Для экономики, ввергнутой в кризис, нет иной альтернативы выхода из него, как только достижение высокого качества продукции и конкурентоспособности, как на региональном уровне, так и на уровне страны в целом.

Для Российской Федерации с ее огромной территорией, разнообразием природных и социально-экономических условий, многонациональным населением, уникальной по своей сложности территориальной организацией государства обеспечение конкурентоспособности регионов является необходимым условием преодоления социально-экономического кризиса, упрочения территориальной целостности страны.

Главным всеобщим внешним фактором конкурентоспособности является качество управления. Низкое качество управления в России на всех уровнях иерархии, т.е. игнорирование механизмов действия экономических законов и законов организации, научных подходов и принципов, современных моделей управления, приводит к неоправданным политическим и социально-экономическим решениям, неэффективному использованию ресурсов и т.д.

Развитие регионов определяется не только количеством и эффективностью проводимых социально-экономических реформ. Требованием современной экономической среды становится стремление регионального руководства изменить многие социально-экономические факторы жизнедеятельности региона, которые



формируют качество жизни населения, создать и совершенствовать систему управления качеством развития региона.

Указанные аргументы обуславливают выбор темы и актуальность настоящего исследования.

**Степень разработанности проблемы.** Теоретической базой для исследования послужили работы отечественных и зарубежных ученых в областях управления качеством на уровне региона и региональной экономики, в частности: Э. Деминг, А. Фейгенбаум, У. Шухарт, К. Исикава, Ю.П. Адлер, Б.В. Бойцов, А.В. Гличев, Л.П. Кураков, В.Я. Белобрагин, Г.П. Воронин, Л. Леви, Л. Андерсон, Х.А. Фасхиев, Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов, О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, С.А. Дийков, К.М. Рахлин, Л.Е. Скрипко, Б.З. Мильнер.

Статистическую базу диссертации составили материалы сборников Федеральной службы государственной статистики и Территориального органа государственной статистики по Чувашской Республике.

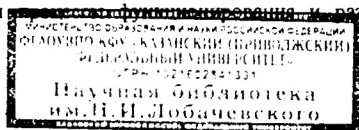
**Цель диссертационного исследования** состоит в обосновании теоретических и методологических основ управления качеством в регионе и разработке механизма региональной системы управления качеством как основного инструмента обеспечения конкурентоспособности на региональном уровне и его дальнейшего совершенствования.

Цель диссертационного исследования потребовала решения следующих задач:

1. Исследование понятий «качество», «управление качеством», «региональная система управления качеством»;
2. Определение места и роли системы управления качеством в развитии экономики;
3. Рассмотрение взаимосвязи производственной и региональной экономических систем управления качеством;
4. Формирование механизма региональной системы управления качеством на основе выделенных приоритетов и предпосылок, а также дальнейшее его совершенствование;
5. Совершенствование государственного регулирования системы управления качеством на уровне региона.

Объектом выступает региональная система управления качеством как составная часть управления социально-экономическим развитием региона.

Предметом исследования являются функции управления и развития системы управления качеством в регионе.





**Область исследования.** Тема диссертационного исследования, а также выводы, научная новизна и основные его положения соответствуют п. 5.1 «Развитие теории региональной экономики; методы и инструментарий региональных экономических исследований; проблемы региональных экономических измерений», п. 5.16 «Управление экономикой регионов на национальном, региональном и муниципальном уровнях, функции и механизм управления; разработка, методическое обоснование, анализ, оценка эффективности организационных схем и механизмов управления» специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (региональная экономика)» паспорта ВАК РФ.

**Методология и методы исследования.**

Теоретической и методологической основой исследования послужили фундаментальные положения современной экономической теории, работы отечественных и зарубежных специалистов в области региональной экономики и управления качеством.

В ходе проведенного исследования использованы общенаучные методы (диалектический, дедукции и индукции), экономико-статистические методы (сравнение, группировка, анализ абсолютных и относительных величин), метод моделирования, системный анализ.

**Научная новизна работы.**

Основные результаты, обладающие научной новизной, состоят в следующем:

1. На основе анализа эволюции подходов к управлению качеством, который включил изучение мирового опыта исследований в данной области, сформированы приоритеты развития системы управления качеством в регионе, позволяющие определить необходимость и направления ее совершенствования;
2. Выявлены предпосылки совершенствования региональной системы управления качеством, исходя из особенностей и тенденций социально-экономического развития региона;
3. Разработан механизм региональной системы управления качеством на основе логико-структурной модели ее совершенствования, который предусматривает развитие системы в изменчивых условиях внешней и внутренней среды и позволяет эффективно управлять качеством на тактическом и оперативном уровнях;
4. Предложены коэффициенты оценки эффективности управления качеством в регионе, позволяющие определить направления совершенствования региональной системы управления качеством;
5. Определены направления совершенствования государственного регулирования системы управления качеством на региональном уровне, которые

осуществляются посредством комплекса мер законодательного, финансово-экономического и социального характера

### **Практическая значимость работы.**

Практическая реализация результатов: исследования были проведены на основе наметившихся тенденций и приоритетов развития экономики Чувашской Республики, а именно в рамках функционирования региональной системы управления качеством. Методические выводы выражены в рекомендациях по совершенствованию системы управления качеством в регионе и оценке эффективности ее функционирования. Основные положения, составляющие новизну, могут быть использованы:

- Правительством Чувашской Республики при разработке Республиканской программы управления качеством;
- в учебном процессе при преподавании дисциплин «Исследование систем управления», «Стандартизация и сертификация», «Системы качества», «Технология разработки стандартов» студентам и слушателям экономических и технических специальностей.

### **Апробация исследования.**

Основные положения диссертации были представлены в виде докладов на Всероссийских и региональных научно-практических конференциях по проблемам экономики и управления, в том числе: «Социально-экономическое развитие промышленных отраслей региона – 2007», «Качество и конкурентоспособность в XXI веке – 2006, 2008».

Результаты исследования использованы при подготовке и проведении работ по внедрению и совершенствованию системы менеджмента качества ОАО «Электроприбор», г. Чебоксары.

### **Структура и объем диссертационной работы.**

Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Она содержит 162 страницы, 12 рисунков, 9 таблиц.

Во *введении* обоснована актуальность темы исследования, определена цель исследования, дана характеристика степени разработанности проблемы, теоретическая и практическая значимость результатов исследования.

В *первой главе* – «Теоретические и методологические основы управления качеством в регионе» – представлены различные подходы к определению термина «качество», показывающие многоаспектность объекта управления, проведен анализ структурного механизма управления качеством, выявлена необходимость структурирования подхода к управлению качеством на государственном уровне и

разработке единой концепции управления качеством на региональном уровне, сформулированы приоритеты развития региональной системы управления качеством

Во *второй главе* – «Формирование механизма системы управления качеством в регионе» – обоснована необходимость совершенствования региональной системы управления качеством, выявлены предпосылки ее развития, построена логико-структурная модель совершенствования системы управления качеством в регионе на основе тенденций социально-экономического развития региона, сформирован механизм региональной системы управления качеством, определена система показателей оценки эффективности функционирования системы управления качеством в регионе.

В *третьей главе* – «Совершенствование механизма региональной системы управления качеством» – проведен анализ влияния различных факторов на формирование системы управления качеством на примере Чувашской Республики, выделены уровни управления качеством в нынешних условиях применительно к действующей в Российской Федерации структуре органов управления и с учетом территориального подхода, внесены предложения по совершенствованию государственного регулирования системы управления качеством в регионе.

## **II. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**1. На основе анализа эволюции подходов к управлению качеством, который включил изучение мирового опыта исследований в данной области, сформированы приоритеты развития системы управления качеством в регионе, позволяющие определить необходимость и направления ее совершенствования.**

Исторический опыт США, Японии, Великобритании, Китая и ряда других стран показывает, что обеспечение прогресса в области качества путем применения эффективных систем управления является одним из основных рычагов, с помощью которого им удалось преодолеть кризис в экономике, занять прочные позиции на мировом рынке.

Системный анализ категории «качество» показал, что качество является сложным многоаспектным объектом управления. Каждый уровень управления (государственный, региональный, уровень предприятия) воздействует на качество своими средствами, методами и приемами. Уточнение понятия качества, в том числе и продукции, на региональном уровне создает предпосылки для лучшего понимания проблем качества, для разработки стратегических программ по их решению. Продукт

системного подхода к управлению качеством — системы управления качеством — высший результат эволюции подходов к управлению качеством.

Ретроспективный анализ эволюции концепций развития управления качеством и подходов к управлению качеством позволил выявить особенности европейской, американской и японской школ. В качестве инструмента обеспечения высокого качества продукции и услуг в Европе победили идеи, ориентированные на систему качества, что означает отход от обеспечения качества путем сертификации продукции и переход к выпуску качественной продукции путем внедрения систем управления качеством. Характерная особенность американской школы — тесное взаимодействие с научно-техническими обществами, системой стандартизации, метрологии и испытаний, технологическими центрами во главе с Национальным институтом стандартов и технологии. В связи с этим необходимо особо отметить ответственное отношение к испытаниям. Оно пришло из военных стандартов МЦ, предусматривающих тщательную систему испытаний элементной базы, комплектующих и изделия в целом при постановке его на производство и в процессе эксплуатации. На основе результатов испытаний комплектующие и изделия в целом, являющиеся объектом государственного заказа, включаются в систему национальной каталогизации. В качестве характерных особенностей японской школы в области качества можно отметить следующие: опора на стандартизацию от национального уровня до уровня предприятия; постоянное совершенствование положения дел (Kaizen); привлечение к управлению качеством всего персонала предприятий с помощью кружков качества; строгое соблюдение технологической дисциплины.

Проведенный анализ структурного механизма управления качеством позволил сформулировать необходимость структурирования подхода к управлению качеством на государственном уровне и разработке единой концепции управления качеством на региональном уровне.

В соответствии с Глобальной концепцией России в области качества, соответствующими постановлениями Правительства РФ и решениями министерств и ведомств, а также техническими регламентами и документами по стандартизации возникает необходимость упорядочения в рамках единой концепции региональных и отраслевых программ управления качеством и развития промышленности.

Исходя из места и роли региональной системы менеджмента качества в экономике региона, выделен ряд приоритетов ее дальнейшего развития:

1. Повышение конкурентоспособности региона.
2. Улучшение социального уровня, повышение качества жизни в регионе.

3. Ресурсосбережение.
4. Инновационное развитие качества.
5. Совершенствование информационного управления регионом.

**2. Выявлены предпосылки совершенствования региональной системы управления качеством, исходя из особенностей и тенденций социально-экономического развития региона.**

На основе статистических данных проведен анализ тенденций развития экономики Российской Федерации в целом и Чувашской Республики как одного из ее регионов. Наряду с социально-экономическими показателями (численность населения, уровень безработицы, фактическое конечное потребление товаров и услуг домашними хозяйствами), проанализированы показатели, характеризующие состояние промышленности региона и являющиеся важными факторами в выборе политики развития региона. В частности, такие как затраты на технологические инновации, инвестиционно-инновационный комплекс в регионе.

Характеристика промышленного комплекса Чувашской Республики определяет следующие черты развития экономики региона. Из-за особенностей геологического строения территории Чувашской Республики разведаны лишь месторождения нерудных материалов, представленные каменными строительными материалами, керамическим сырьем, песками, фосфоритами. Чувашия не располагает большими запасами природных богатств, что отражается в значительном преобладании импорта в топливно-энергетической сфере. Поэтому на темпах развития промышленности отразилась недостаточность местных полезных ископаемых. Однако надо отметить, что выгодное географическое положение республики и наличие больших трудовых ресурсов создают достаточные предпосылки для индустриализации. Это повышает приоритет наличия эффективных систем управления качеством в организациях Чувашской Республики. А это, в свою очередь, обеспечивает соответствие современным экономическим требованиям рационального использования ограниченных ресурсов на всех предприятиях и позволяет совершенствовать деятельность в области качества. Так как качество выпускаемой продукции – основа для снижения затрат на всех этапах создания продукции, а следовательно для экономии материальных ресурсов и энергии вследствие освоения энергосберегающих технологий.

Для определения предпосылок развития системы управления качеством региона была применена методика SWOT-анализа и экспертной оценки с построением модели развития Чувашской Республики.

В результате анализа возможностей определения потенциала роста среди сильных сторон сегодняшнего состояния развития Чувашской Республики выделены: политическая стабильность в республике; инновационный характер социальной политики; наличие промышленных центров с развитой производственной инфраструктурой и т.д.

К негативным тенденциям отнесены: низкий общий уровень образования в республике, особенно в сельской местности; неразвитость рынка технологических инноваций и низкая инновационная активность организаций в Чувашской Республике; преимущественное вложение ресурсов в традиционные, а не инновационные проекты организаций республики финансовыми институтами и фондами, что создает реальную угрозу утраты инновационных возможностей экономической системы Чувашской Республики.

Сформулированы общие региональные предпосылки совершенствования системы менеджмента качества в регионе на примере Чувашской Республики.

К общим региональным предпосылкам развития СМК относятся: ресурсодефицитность региона; машиностроительный и электротехнический комплексы являются трудоемкими производствами с длительным циклом производства, поэтому там более всего необходимо наличие системы менеджмента качества и ее постоянное совершенствование; машиностроительный комплекс региона, требующий наличия высококвалифицированного персонала, подразумевает системный подход к вопросам обучения в области качества; невозможность построения совершенных систем менеджмента качества в организациях без наличия системы менеджмента качества более высокого порядка, например, регионального уровня, которая определила бы внешнюю среду, способствующую повышению качества в регионе и дальнейшему развитию СМК организаций.

**3. Разработан механизм региональной системы управления качеством на основе логико-структурной модели ее совершенствования, который предусматривает развитие системы в изменчивых условиях внешней и внутренней среды и позволяет эффективно управлять качеством на тактическом и оперативном уровнях.**

Целью Политики в области качества Чувашской Республики является рост конкурентоспособности региона с целью его инновационного развития и поддержание социального состояния населения региона.

Исходя из выявленных предпосылок и приоритетов развития системы управления качеством, где однозначно и очевидно прослеживается интегральный подход, сформулирована региональная концепция формирования и развития системы менеджмента качества в регионе с учетом его ресурсодефицитности и высокой социальной ориентированности.

Концепция, определяемая Политикой региона в области качества, должна, с одной стороны, стимулировать рост производства на основе повышения качества, а с другой стороны, создавать условия и предпосылки для функционирования интеллектуальной среды в области качества и соответствующей инфраструктуры, ориентирующей все социальные, правовые, экономические и организационные процессы в регионе в направлении повышения качества жизни во всех ее проявлениях.

Проявления концепции позволяют определить направления совершенствования процесса расширенного воспроизводства через формирование системы менеджмента качества, следствиями развития которой являются: 1) повышение конкурентоспособности продукции; 2) снижение издержек производства; 3) повышение эффективности управления; 4) увеличение эффективности инноваций на основе повышения качества НИОКР; 5) повышение качества инвестиций.

Вторая сторона концепции проявляется в социально-экономических отношениях в обществе, которые ориентированы на процессы расширенного воспроизводства, взаимосвязаны с ними и содержат следующие аспекты: 1) формирование эффективных отношений в процессе производства посредством повышения качества труда; 2) социальное качество обуславливает отношения в коллективе, что определяет благоприятный психологический климат, повышает лояльность, следование корпоративным ценностям, приводит к повышению управляемости персонала; 3) самообучение и самоорганизация персонала приводят к инициированию целей изнутри и превращают персонал в активного участника производственного процесса.

Реализация приведенных направлений концепции системы менеджмента качества в регионе возможна в виде механизма системы управления качеством в регионе, представленного на рис.1 как составляющей логико-структурной модели совершенствования системы управления качеством в регионе.

Такой системный механизм возможно построить при использовании основных принципов системы менеджмента качества на региональном уровне.

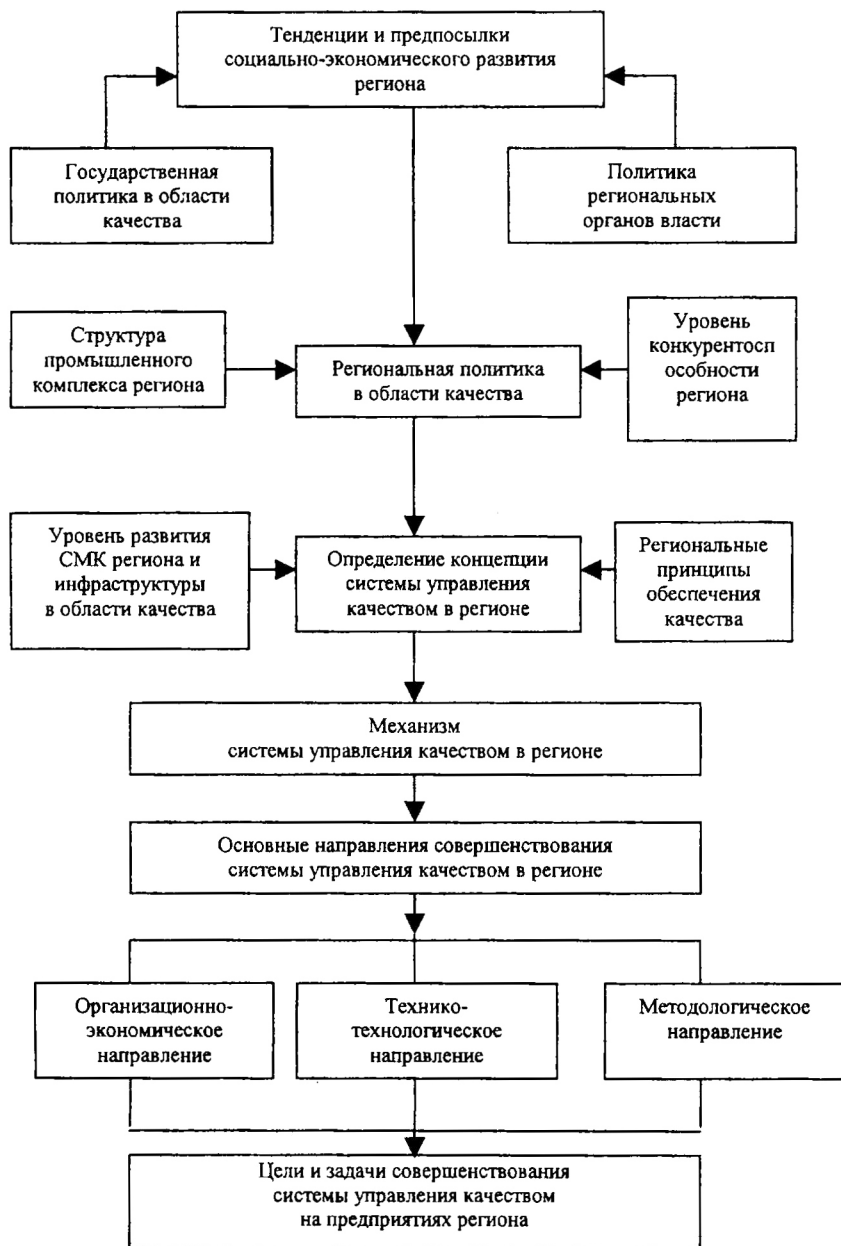


Рис. 1. Логико-структурная модель совершенствования системы управления качеством в регионе



Первый принцип – доминирование целей и задач управления, обеспечения качеством в управлении социально-экономической системой региона.

Второй принцип – принцип интеграции качества в управление процессами.

Третий принцип – принцип цепной реакции.

Четвертый принцип – принцип опережающего развития методов, подходов, институтов качества, реализуемых в системе менеджмента качества, над развитием форм и методов организации бизнес-процессов.

Пятый принцип – принцип самоорганизации системы менеджмента качества.

Шестой принцип – принцип двойственности в подходе к управлению качеством.

Исходя из этого, региональная система менеджмента качества может рассматриваться как регулятор для системы менеджмента качества организаций (предприятий), а с другой стороны, она является элементом системы управления регионом.

Определяя данные принципы как базовые, сделаны выводы, что предлагаемая логико-структурная модель организационно-экономического обеспечения совершенствования системы управления качеством в регионе построена с учетом тенденций социально-экономического развития региона и территориальных условий.

**4. Предложены коэффициенты оценки эффективности управления качеством в регионе, позволяющие определить направления совершенствования региональной системы управления качеством.**

Общим свойством любой экономической системы является эффективность, а главной целью совершенствования организации или управления является повышение эффективности производства или других сторон деятельности.

Эффективность – универсальная общенаучная категория. Она используется для определения (сравнения, оценки, соотношения) результатов деятельности, будь то сфера производства, научных исследований, экономическая или образовательная. Это относится и к исследованию эффективности в сфере региональной экономики на всех стадиях воспроизводственного процесса (производство, распределение, обмен, потребление), и в том числе применительно к системе управления качеством в регионе.

Для оценки эффективности функционирования региональной системы управления качеством разрабатываются определенные показатели. В Республиканской комплексной программе ускоренного внедрения во все сферы экономики Чувашской Республики международных стандартов качества на 2005-2010 годы (программа «Качество» на 2005-2010 годы) используются следующие показатели: темп роста отгруженной продукции (к 2004 году в действующих ценах); удельный вес убыточных организаций в общем числе предприятий промышленности; темп роста экспорта (к 2004 году); межрегиональный торговый оборот (к 2004 году без учета роста цен); доля сертифицированных по ISO 9000 организаций в общем количестве крупных и средних организаций экономики региона.

Данные показатели, по нашему мнению, не позволяют в полной мере оценить эффективность функционирования региональной системы управления качеством, поскольку, во-первых, учтены не все показатели, ее отражающие; во-вторых, показатели не классифицированы в группы, которые позволили бы определить основные направления совершенствования системы управления качеством в регионе.

Для полноты оценки эффективности данной системы был предложен расширенный перечень показателей.

Для Российской Федерации в целом и Чувашской Республики в частности характерны высокая степень физического и морального износа основного капитала, наличие значительного числа предприятий с устаревшим технологическим укладом и низкой конкурентоспособностью выпускаемой продукции, не обладающих собственными инвестиционными ресурсами для обновления технологической базы.

Среди факторов, сдерживающих инновационную деятельность, все более прочную позицию (помимо недостатка собственных финансовых средств и неприемлемых условий кредитования) занимает изношенность и устаревание оборудования. На большинстве российских предприятий по этой причине инновационная деятельность высокого порядка (принципиальные усовершенствования) не имеет смысла.

Поэтому при оценке эффективности функционирования системы управления качеством региона необходимо учитывать степень износа основных фондов предприятий и организаций региона. Этот показатель определяется как отношение накопленного к определенной дате износа имеющихся основных фондов региона (разницы их полной учетной и остаточной балансовой стоимости) к полной учетной стоимости этих основных фондов на ту же дату, в процентах.

Следующий возможный показатель оценки эффективности функционирования региональной системы управления качеством связан с развитием экспортного потенциала и импортозамещения. Показатель, характеризующий импортозамещение, определяется как отношение удельного веса импортозамещения к общему объему по трем лучшим зарубежным аналогам по отраслям.

Повышение эффективности управления качеством невозможно без наличия подготовленных кадров, поэтому следующий важный показатель может определяться как отношение количества обученных специалистов (менеджеров высшего звена, ИТР, рабочих) в области качества к общему количеству персонала, занятого в экономике региона.

Увеличение значения данного показателя позволит видеть динамику привлечения экономически активного населения региона к вопросам управления качеством, воспитывать гордость за произведенный продукт труда.

Другим важным показателем для оценки эффективности функционирования системы управления качеством региона как составной части региона может быть рост валового регионального продукта на душу населения в данном регионе. Валовой региональный продукт является обобщающим показателем экономической деятельности региона, характеризующим процесс производства товаров и услуг, произведенных на территории субъекта.

Кроме того, в диссертации сформированы частные коэффициенты, определяющие уровень развития системы менеджмента качества.

Для количественной оценки достаточности и соответствия системы менеджмента качества в регионе развитию промышленности региона предлагается коэффициент, характеризующий отношение количества услуг по обеспечению, поддержанию и формированию качества в регионе, реализуемых структурными элементами системы менеджмента качества в регионе (организации, осуществляющие консалтинг в области качества) к темпам экономического роста в регионе.

$$K_1 = \frac{T_{\text{усл.}}}{P} \quad (1),$$

где  $T_{\text{усл.}}$  – число предлагаемых услуг в области качества (по сертификации, лицензированию и управлению качеством) в регионе;  $P$  – темп роста экономики в регионе.

Данный показатель необходим для сопоставительного анализа продуктивности системы менеджмента качества в регионе по отношению к другим регионам.

Для оценки уровня опережающего развития системы менеджмента качества над темпами роста экономики региона предлагается использовать коэффициент, выражающий объем услуг в области качества (по сертификации, лицензированию и управлению качеством) относительно потребности в этих услугах, определяемых за конкретный период.

$$K_2 = \frac{Ni}{Ri} \quad (2),$$

где  $Ni$  – число предлагаемых услуг в области качества (по сертификации, лицензированию и управлению качеством);  $Ri$  – число востребованных реальной экономикой региона услуг по сертификации, лицензированию и управлению качеством (определяется экспертным методом на основе периодического анкетирования, проводимого органами исполнительной власти региона среди предприятий и организаций региона);  $i$  – период времени.

Данный коэффициент корректируется коэффициентом изменчивости услуг в области качества, отражающим уровень развития услуг, их обновляемости в соответствии с требованиями экономики региона.

$$K_3 = \frac{Ni + I}{Ni} \quad (3),$$

где  $Ni$  – изменение количества услуг в области качества (по сертификации, лицензированию и управлению качеством), предлагаемых консалтинговыми организациями региона за период;  $I$  – количество предоставляемых услуг;  $i$  – период времени.

В соответствии с принципом интегративности уровень интеграции системы менеджмента качества в региональной экономической системе может быть определен по экстенсивному и интенсивному пути.

Коэффициент, показывающий экстенсивность интеграции, выражается как отношение суммы предприятий и организаций региона по отраслям, участвующих в системе менеджмента качества региона, к общему количеству организаций региона.

$$K_{\text{эк.}} = \frac{T_{\text{смк.}}}{T_{\text{общ.}}} \quad (4),$$

где  $T_{\text{смк.}}$  – число организаций, участвующих в региональной системе управления качеством;  $T_{\text{общ.}}$  – общее число организаций в регионе.

Коэффициент, показывающий интенсивность интеграции, определяет глубину проникновения функций качества в процессы производства и управления организаций и предприятий, входящих в систему менеджмента качества региона.

$$K_{\text{инт.}} = \frac{T_{\text{жцп смк}}}{T_{\text{жцп общ.}}} \quad (5),$$

где  $T_{\text{жцп смк}}$  – сумма элементов этапов жизненного цикла продукции и управления в рамках управления качеством в регионе;  $T_{\text{жцп общ.}}$  – общая сумма этапов жизненного цикла продукции.

Данный коэффициент определяется как отношение суммы элементов этапов жизненного цикла продукции и управления, реализуемых в рамках целей и задач управления качеством, к общему количеству этапов жизненного цикла продукции.

Предложенные коэффициенты позволяют более полно оценить эффективность функционирования региональной системы управления качеством и определить приоритетные направления ее совершенствования.

**5. Определены направления совершенствования государственного регулирования системы управления качеством на региональном уровне, которые осуществляются посредством комплекса мер законодательного, финансово-экономического и социального характера.**

В экономически развитых странах вопросам качества, связанным с уровнем жизни населения как важным фактором национального развития, уделяется приоритетное внимание, и роль государства в решении проблем качества все более возрастает. Государственное регулирование региональной системы управления качеством – это система экономических, административных и нормативно-законодательных мер, осуществляемых федеральными и региональными учреждениями и общественными организациями в целях обеспечения сбалансированного и устойчивого развития системы управления качеством в регионе и ее адаптации к изменяющимся условиям.

Для организационно-управленческого совершенствования региональной системы управления качеством в работе выделены следующие уровни управления качеством: 1 – государство; 2 – Федеральный округ (межрегиональный уровень); 3 – регион; 4 – муниципалитет; 5 – хозяйствующий субъект (предприятие (организация)).

Как следует из построенной в главе II логико-структурной модели совершенствования системы управления качеством в регионе (рис.1), содержание государственного регулирования процессов функционирования и развития системы

управления качеством на региональном уровне, его формы и методы складывается из двух направлений. С одной стороны, общегосударственной политикой в области качества и, с другой стороны, региональной политикой в области качества, учитывающей особенности развития региона.

Государство формирует государственную политику в области качества и оказывает влияние на формирование региональной политики в области качества, используя весь арсенал государственных регуляторов качества.

Государственное регулирование, в том числе и качества, может осуществляться прямыми и косвенными методами. К прямым регуляторам качества относятся методы непосредственного воздействия на субъекты рынка. Это регламентирование их экономического поведения через законодательство, антимонопольная политика, техническое регулирование (стандартизация, подтверждение соответствия), государственная поддержка предприятий (субсидии, субвенции), лимитирование цен, лицензирование (допуск предприятий и организаций к производству и/или оказанию услуг), госнадзор и контроль за качеством продукции, госзаказ на покупку продукции и другие методы и формы государственного воздействия.

К косвенным методам регулирования относятся методы опосредованного экономического воздействия через систему стимулов и антистимулов: льготное налогообложение, гибкая амортизационная политика, льготное кредитование, ценовая, инвестиционная и таможенная политики, режимы стимулирования внедрения систем управления качеством, достижений научно-технического прогресса, государственные премии по качеству и другие. К рыночным регуляторам качества продукции можно отнести: контрактное регулирование качества, ассортиментные программы, добровольную сертификацию продукции и систем управления качеством, биржевую сертификацию, заводскую стандартизацию, организованное движение потребителей. Общей закономерностью рыночной экономики является преобладание рыночных и косвенных государственных методов регулирования рынка.

Сложившаяся в настоящее время система государственного регулирования ориентируется в основном на качество продукции и услуг, базируется на комплексном подходе к контролю, оценке и регламентации качества продукции и услуг на всех этапах жизненного цикла и включает ведомственный контроль, государственный надзор и общественный контроль.

Требуется совершенствование государственного регулирования в направлении комплексного решения вопросов качества в рамках существующей системы управления качеством, в том числе и на региональном уровне, поскольку проблемы управления

качеством не могут быть решены только силами предприятий, организаций региона и региональных органов управления сами по себе.

Решение вышеуказанных проблем в регионе осуществляется посредством разработки и принятия региональной политики в области качества, содержащей комплексный подход к объектам управления качеством.

Одним из аспектов данной политики должна быть поддержка предприятий, внедряющих системы управления качеством на уровне международных стандартов. Эта поддержка может быть осуществлена через организацию обучения современным методам менеджмента качества, пропаганду положительного опыта работы по обеспечению высокого качества продукции в печати и на телевидении, присуждение премий, в том числе престижных правительственных, предоставление выгодных государственных заказов, осуществление инвестиционных, кредитных и иных экономических мер.

Были определены следующие направления совершенствования государственного регулирования системы управления качеством на региональном уровне:

- актуализация законодательной и нормативно-правовой базы деятельности по управлению качеством;
- развитие конкурентной среды в сфере консалтинговых услуг в области качества;
- сочетание государственных интересов и интересов субъектов региональной системы управления качеством;
- сочетание финансовых и нефинансовых мер государственной поддержки;
- привлечение внебюджетных источников финансирования региональных программ развития системы управления качеством.

Таким образом, только благодаря поддержке государства и активному вмешательству государства в процесс управления качеством будет обеспечиваться положительная тенденция в развитии региональной системы управления качеством.

## **СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### **Статья в изданиях, рекомендованных ВАК РФ:**

1. Гольдштейн А.В. Анализ понятия «Качество» / А.В. Гольдштейн // Вестник Чувашского университета. – 2007. - № 3 – 0,5 п. л.

### **Статьи в других научных изданиях**

2. Гольдштейн А.В. Вступление России в ВТО: ускорение внедрения международных стандартов качества в Чувашской Республике / А.В. Гольдштейн // Социально-экономическое

развитие промышленных отраслей региона: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2005. – 0,3 п.л.

3. Гольдштейн А.В. Разработка муниципальных целевых программ в области управления качеством в Чувашской Республике / А.В. Гольдштейн // Сборник научных статей докторантов, аспирантов и соискателей. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2006. – 0,4 п.л.

4. Гольдштейн А.В. Повышение качества как основной фактор научно-технической революции в XXI веке / А.В. Гольдштейн // Сборник научных статей докторантов, аспирантов и соискателей. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2006. -- 0,4 п.л.

5. Гольдштейн А.В. Тенденции формирования системы управления качеством Чувашской Республики / А.В. Гольдштейн // Качество и конкурентоспособность в XXI веке: материалы V Всероссийской науч.-практ. конф. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2006. – 0,3 п.л.

6. Гольдштейн А.В. Качество как национальная идея России / А.В. Гольдштейн // Сборник научных статей докторантов, аспирантов и соискателей. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2007. – 0,5 п.л.

7. Гольдштейн А.В. Инструменты мотивации и стимулирования предприятий в области качества на примере Чувашской Республики / А.В. Гольдштейн // Социально-экономическое развитие промышленных отраслей региона: Материалы IV Всероссийской науч.-практ. конф. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2007 – 0,6 п.л.

8. Гольдштейн А.В. Специфика системы управления качеством Чувашской республики и ее совершенствование / А.В. Гольдштейн // Качество и конкурентоспособность в XXI веке: Материалы VII Всероссийской науч.-практ. конф. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2008 – 0,25 п.л.



Гольдштейн Анастасия Владимировна

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ  
КАЧЕСТВОМ НА ПРИМЕРЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Специальность 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством  
(региональная экономика)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Подписано в печать 21.04.2009. Формат 60х84х16.

Бумага офсетная. Печать оперативная.

Усл. печ. л. 1,0. Тираж 100 экз. Заказ № 229

428015, Чебоксары, Московский просп., 15  
Типография Чувашского университета





102